



PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL

P.O.A.I.

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2023

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación del Puesto	DIRECTOR (A) GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
Nro Item	132
Dependencia	VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
Inmediato Superior	VICEMINISTRO (A) DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
Nombre del Ocupante	LUZ GABRIELA TITO CALLE
Cargos Supervisados	ENCARGADO (A) CAUC JEFE UNIDAD DE EDUCACION Y DIFUSION JEFE DE LA UNIDAD DE POLITICAS, NORMAS Y PROYECTOS

2.- RELACIONAMIENTO

Relaciones Intrainstitucionales	Relaciones Interinstitucionales
Despacho Ministerial	Comité Nacional de la Persona con Discapacidad (CONALPEDIS)
Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales	Servicio Plurinacional de Defensa Pública (SEPDEP)
Viceministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción	Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDAMI)
Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	Servicio Plurinacional de la Mujer y de la Despatriarcalización "Ana María Romero" (SEPMUD)
Viceministerio de Igualdad de Oportunidades	Asamblea legislativa Plurinacional (ALP)
Viceministerio de Justicia Indígena Originaria Campesino	Ministerios del Organismo Ejecutivo
Dirección General de Asuntos Administrativos	Entidades y Unidades Desconcentradas del Organismo Ejecutivo
Dirección General de Asuntos Jurídicos	Organismo Judicial
Dirección General de Planificación	Tribunal Constitucional Plurinacional
	Organismo Electoral Plurinacional



Unidad de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción	Contraloria General del Estado
Unidad de Auditoria Interna	Ministerio Público
Unidad de Comunicación Social	Defensoria del Pueblo
	Procuraduría General del Estado
	Instituciones Públicas Descentralizadas
	Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)
	Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP)
	Direcciones Departamentales de Educación
	Agencia de Gobierno Electronico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC)
	Servicio de Impuestos Nacionales
	Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS)
	Unidad de Investigaciones Financieras (UIF)
	Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM)
	Instituto Nacional de Estadística (INE)
	Unidad de Analisis de Políticas Sociales y Económicas (UDAPE)
	Universidades Públicas
	Instituciones de Seguridad Social
	Empresas Públicas
	Gobiernos Autonomos Departamentales
	Gobiernos Autonomos Regionales
	Órgano Legislativo
	Despacho Ministerial

3.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES



3.1 Objetivo del Puesto

Objetivo del Puesto (razón de ser del puesto)
Dirigir la gestión del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y consumidor en temas concernientes a la protección y promoción de los derechos de usuarios (as) y consumidores (as), la cultura de un consumo responsable para asegurar la provisión de productos y servicios con calidad y seguridad para los bolivianos.

3.2 Funciones Específicas

Citar en orden de importancia, los RESULTADOS ESPECÍFICOS que en concordancia con la Programación Operativa Anual (P.O.A. 2023) deberán cumplir en el periodo programado de un año. Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación.

Funciones Específicas (de acuerdo a los procesos y POA-2023 de la Unidad o Dependencia)	Resultados en términos de (cantidad, calidad, tiempo y/o plazo)	Fuente de Verificación	Ponderación
Proteger y resolver las reclamaciones administrativas de usuarios y consumidores	informes de reclamos atendidos	Resoluciones administrativas emitidas	40,00
Coordinar la realización de verificativos de control a proveedores	Verificativos realizados por los centros de atención al usuario y consumidor	Informe de cronograma de las actividades mensuales	15,00
Controlar la atención y gestión de reclamos en los CAUC	Reclamos atendidos por los centros de atención al usuario y consumidor	Informes mensuales de actividades de los CUAC	15,00

3.3 Funciones Rutinarias

Funciones Rutinarias (de acuerdo a los procesos y POA2023 de la Unidad o Dependencia)	Resultados	Fuente de Verificación	Ponderación
Promover la Ley 543 a usuarios, consumidores y proveedores	conocimiento de la ley 453 por lo usuarios y consumidores	Informes Internos	5,00
Supervisar la atención de reclamos de usuarios y consumidores, por los técnicos CUAC a Nivel Nacional	Usuarios y consumidores atendidos	Informes mensuales	10,00



Supervisar audiencias de conciliación programadas por los CAUC entre usuarios-consumidores y CAUC	Supervisión mediante invitaciones y actas programadas por los CAUC	Informes Internos	10,00
Supervisar y coordinar actividades interinstitucionales de los CUAC	Fortalecimiento Interinstitucional	Informes Internos	5,00

3.4 Normas a Cumplir

Normas a Cumplir
Constitución Política del Estado
Ley 1178, sus Normas Básicas y Reglamentos Específicos
Reglamento Interno de Personal
ley 2027 Estatuto del Funcionario Público y sus Reglamentos
Ley 2341 de Procedimiento Administrativo y sus Reglamentos
Ley 453, Ley General de los Derechos de las usuarias y los Usuarios de las Consumidoras y los consumidores .
Otras Disposiciones relacionadas al ambito de competencia y el sector

4.- REQUISITOS DEL PUESTO

4.1 Área de Formación

Definir las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada una el grado mínimo aceptable y la prioridad marcando con una "X". Señalar las prioridades en orden de preferencia decreciente, empezando por el número 1.

Área de Formación	Grado mínimo de formación aceptable					Prioridad
	<i>Bachiller</i>	<i>Técnico o Egresado Universitario</i>	<i>Licenciatura</i>	<i>Post Grado</i>	<i>Doctorado</i>	

4.2 Experiencia Laboral mínima requerida

Se debe describir la experiencia laboral previa que exige el puesto para su desempeño, esta se subdivide en experiencia general (Tanto en el sector Público como privado), y la experiencia profesional (es decir haber desempeñado funciones a partir del Título en Provisión Nacional). Por otro lado, algunos puestos por su naturaleza, requieren que el ocupante posea experiencia que solo puede ser obtenida en el sector público, por tanto deberá detallarse los años de experiencia requerida.

Experiencia	Años



Experiencia Laboral General	
Experiencia Profesional	
Experiencia en el Sector Público	

4.3 Otros Conocimientos

Se debe mencionar los cursos que se requieren haber tomado para un desempeño en el cargo, por ejemplo: Ley 1178, informática, etc.

Conocimientos	Excluyente	Deseable
Idioma Nativo	X	
Ley 1178	X	
Responsabilidad por la Función Pública		X
Políticas Públicas		X
Formación en Prevención de la Violencia (D.S. 3981)		X

4.4 Cualidades Personales

Se debe registrar el tipo de cualidades personales, valores, principios deseables para el cargo, que permitan un adecuado desempeño en los mismos. Ej. Alto grado de responsabilidad, capacidad de liderazgo, capacidad para desarrollar y expresar ideas, capacidad e iniciativa para tomar decisiones y facilidad para trabajar en grupos, confidencialidad, etc.

Cualidades Personales
Alto grado de repsonsabilidad
Capacidad Analítica y Razonamiento Lógico
Capacidad de Trabajo en Equipo
Eficiencia en el manejo de Recursos
Iniciativa propia

5.- APROBACIÓN Y ACEPTACIÓN

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad dentro del periodo (gestión 2023), con todo su contenido y compromiso de cumplimiento.

De acuerdo al parágrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 1080 de Ciudadanía Digital: "Todo acto que se realice mediante el ejercicio de la ciudadanía digital, goza de plena validez jurídica" El presente documento está APROBADO con



Ciudadanía Digital

EL PRESENTE DOCUMENTO FUE APROBADO CON CIUDADANÍA DIGITAL:

ELABORADO POR: LUZ GABRIELA TITO CALLE

APROBADO POR: FELIPE JORGE SILVA TRUJILLO